



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ANALISIS KUALITAS LAYANAN *INTEGRATED LIBRARY SYSTEM* (INLIS) LITE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer pada
Program Studi Sistem Informasi

Oleh:

HASTA MAYAS

11553100652



UIN SUSKA RIAU

**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISIS KUALITAS LAYANAN *INTEGRATED LIBRARY* SYSTEM (INLIS) LITE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA

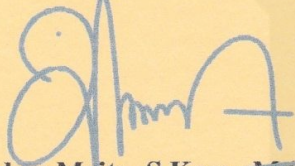
TUGAS AKHIR

Oleh:

HASTA MAYAS
11553100652

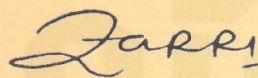
Telah diperiksa dan disetujui sebagai laporan tugas akhir
di Pekanbaru, pada tanggal 12 Juli 2021

Ketua Program Studi



Idria Maita, S.Kom., M.Sc.
NIP. 197905132007102005

Pembimbing



Zarnelly, S.Kom., M.Sc.
NIP. 197109052007012013

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS KUALITAS LAYANAN *INTEGRATED LIBRARY SYSTEM* (INLIS) LITE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA

TUGAS AKHIR

Oleh:

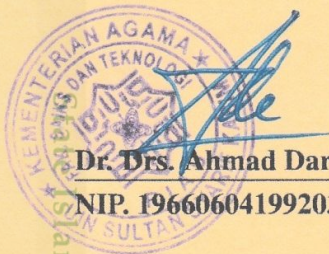
HASTA MAYAS
11553100652

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
di Pekanbaru, pada tanggal 06 Mei 2021

Pekanbaru, 06 Mei 2021

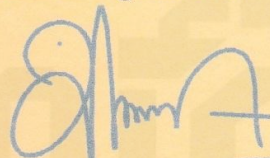
Mengesahkan,

Dekan



Dr. Drs. Ahmad Darmawi, M.Ag.
NIP. 196606041992031004

Ketua Program Studi



Idria Maita, S.Kom., M.Sc.
NIP. 197905132007102005

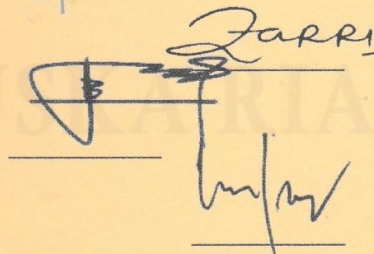
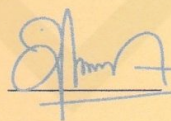
DEWAN PENGUJI:

Ketua : Idria Maita, S.Kom., M.Sc.

Sekretaris : Zarnelly, S.Kom., M.Sc.

Anggota 1 : Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.

Anggota 2 : Anofrizen, S.Kom., M.Kom.





LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum, dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin penulis dan harus dilakukan mengikuti kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan dapat meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam pada *form* peminjaman.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 06 Mei 2021

Yang membuat pernyataan,

HASTA MAYAS

NIM. 11553100652

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LEMBAR PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah Rabbil Alamin

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan taufik, hidayah, ilmu pengetahuan, kesehatan dan kesempatan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

Dengan Kerendahan hati yang tulus bersama Keridhaan Allah SWT, izinkan kupersembahkan kado kecil ini sebagai pengobat lelah, penghapus peluh dan pengukir senyum didalam keluargaku..

Ayahanda dan Ibunda tercinta.

Penyejuk hati dikala gunda,

Penguat raga disaat lelah,

Pengokoh jiwa ketika lemah,

Ayah, ibu, Terimakasih Untuk semuanya.



KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillah rabbil 'alamin, puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Analisis Kualitas Layanan Integrated library Sistem (INLIS) Lite Terhadap kepuasan pengguna”. Penulisan Tugas Akhir ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan studi Strata 1 (S1) di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, tak lupa shalawat beserta salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW dengan mengucapkan “Allahummasolli ‘alamuhammad, wa’alaalimuhammad” yang telah menjadi suri tauladan yang baik bagi kita semua.

Dalam penyusunan dan penyelesaian Tugas Akhir ini, penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini tidak akan terwujud dengan baik tanpa adanya bantuan dari semua pihak, untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih banyak kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Khairunnas Rajab, M.Ag., sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Drs. Ahmad Darmawi, M.Ag., sebagai Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Ibu Idria Maita, S.Kom., M.Sc., sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Ibu Nurmaini Dalimunthe, S.Kom., M.Kes., Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan memberikan perhatian sedari semester awal perkuliahan.
5. Bapak Zarnelly, S.Kom., M.Sc., dosen pembimbing tugas akhir yang telah banyak meluangkan waktu, memberikan masukan dan motivasi, arahan dan bimbingan yang sangat membantu dalam menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
6. Bapak Eki Saputra, S.Kom., M.Kom., penguji I (satu) tugas akhir yang telah memberi masukan berupa kritik dan saran, serta motivasi yang membangun sehingga membuat penulis semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Bapak Anofrizen., S.kom., M.Kom., penguji II (dua) tugas akhir yang telah



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memberi masukan berupa kritik dan saran, serta motivasi yang membangun sehingga membuat penulis semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

8. Segenap Dosen dan Karyawan Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
9. Ayahanda Hasbullah Malik (Alm) dan Ibunda Darnita (Alm) yang sangat penulis cintai dan penulis sayangi serta keluarga tercinta senantiasa men-do'akan, memotivasi dan dukungan materil maupun dukungan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Teman-teman SIF C'15 yang sama-sama berjuang untuk wisuda, tetap se-mangat, rajin, optimis, dan pastinya tetap kompak.
11. Teman kos dan sepermainan Riyan, Ilham, Irwandi, Indra, Arianto, Ervan, Bobby, Boy dan teman-teman kuat lainnya. Tetaplah jadi teman yang solid dan semangat berjuang mengejar wisudanya.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu pada kesempatan ini yang telah banyak membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir ini. semoga bantuan dan bimbingan yang telah diberikan selama ini akan menjadi amal kebajikan dan mendapat pahala dari sisi Allah SWT.

Semoga dengan segala jerih payah dan dorongan yang telah disum-bangkan, bernilai sebagai amal ibadah di sisi Allah SWT, Amin. Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu diharapkan kritik dan saran yang sangat membangun dari pembaca dan dapat disampaikan ke email has-ta.mayas@students.uinsuska.ac.id. Atas bantuannya saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Pekanbaru, 12 Juli 2021
Penulis,

HASTA MAYAS
NIM. 11553100652



ANALISIS KUALITAS LAYANAN *INTEGRATED LIBRARY SYSTEM* (INLIS) LITE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA

HASTA MAYAS
NIM: 11553100652

Tanggal Sidang: 06 Mei 2021
Periode Wisuda:

Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Jl. Soebrantas, No. 155, Pekanbaru

ABSTRAK

Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Kampar melakukan penerapan Sistem Informasi *Integrated Library System* (INLIS) Lite sejak tahun 2014. Pada sistem OPAC terdapat beberapa kesalahan dan beberapa keluhan dari pemustaka. Untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi pada penerapan layanan OPAC, metode Libqual digunakan pada penelitian ini. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas dari layanan OPAC. Subjek penelitian ini adalah pengunjung yang datang langsung ke perpustakaan yang berperan sebagai pengguna OPAC pada Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Kampar, dengan jumlah sampel 100 orang. Data pada penelitian ini diperoleh dengan melakukan wawancara dan menyebarkan kuesioner. Berdasarkan analisis skor *Adequacy Gap* (AG) mendapatkan skor 0,1 (Positif). Menunjukkan layanan yang diberikan telah memenuhi harapan minimum pengunjung yang dinilai "cukup puas" terhadap layanan yang diterimanya. Sedangkan skor *Superiority Gap* (SG) menunjukkan skor -2,48 (Negatif), Menunjukkan bahwa kualitas layanan sistem informasi *Integrated Library system* (INLIS) Lite dinilai "Baik". Berada pada "batas toleransi/zone of tolerance". dimana kualitas layanan berada diantara tingkat harapan ideal.

Kata Kunci: Analisis Kepuasan Pemustaka, Libqual, Perpustakaan



SERVICE QUALITY ANALYSIS OF INTEGRATED LIBRARY SYSTEM (INLIS) LITE ON USER SATISFACTION

HASTA MAYAS
NIM: 11553100652

Date of Final Exam: May 06th 2021
Graduation Period:

Department of Information System
Faculty of Science and Technology
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Soebrantas Street, No. 155, Pekanbaru

ABSTRACT

The Department of Library and Archives of Kampar Regency implements the Integrated Library Information System System (INLIS) Lite since 2014. In the OPAC system there are some errors and several complaints from the user. To find out the problems in implementing of OPAC services, Libqual method is used in this research. The purpose of this study was to determine the level of customer satisfaction with the quality of the OPAC service. The subjects of this research are visitors who come directly to the library who acts as an OPAC user on Libraries and Archives of Kampar Regency, with a sample size of 100 people. The data in this research were obtained by conducting interviews and distributing questionnaires. Based on the analysis of the Adequacy Gap (AG) score, obtained score 0.1 (Positive). Indicating that the services provided have met the minimum expectations of visitors who are considered "quite satisfied" with the services they have received. While the Superiority Gap score (SG) obtained score of -2.48 (negative), indicating that quality of Integrated Library system (INLIS) Lite information system service rated "well", is on "tolerances limit / zone of tolerance", it's mean the quality of service is between the ideal level of expectation.

Keywords: *Analysis Reader Satisfaction, Libqual, Library*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR ISI

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR SINGKATAN	xv
1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan	5
1.5 Manfaat	5
1.6 Sistematika Penulisan	5
2 LANDASAN TEORI	7
2.1 Kualitas Layanan	7
2.2 Libqual	7
2.2.1 Dimensi Pengukuran Metode Libqual	8
2.2.2 Metode Pengukuran Libqual	9
2.3 Sistem	10
2.4 Informasi	11
2.5 Sistem informasi Perpustakaan	12
2.6 Online Public Access Control (OPAC)	13
2.7 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kampar	14
2.8 Teknik <i>Sampling</i>	16
2.9 Uji Validitas	17
2.10 Uji Reliabilitas	17
2.11 Penelitian Terdahulu	18



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3	METODOLOGI PENELITIAN	21
3.1	Tahap Perencanaan	22
3.2	Tahap Pengumpulan Data	23
3.3	Tahap Pengolahan Data	24
3.4	Tahap Analisa dan Pembahasan	25
3.5	Tahap Dokumentasi	26
4	ANALISA DAN PEMBAHASAN	27
4.1	Analisis OPAC pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kampar	27
4.2	Analisis Permasalahan	27
4.3	Deskriptif Variable Penelitian	28
4.4	Karakteristik Responden	28
4.5	Uji Validitas dan Reliabilitas	30
4.5.1	Uji Validitas	30
4.5.2	Uji Reliabilitas	31
4.6	Perhitungan <i>Libqual</i>	32
4.7	Hasil Perhitungan <i>Libqual</i>	32
4.7.1	Rata-rata Persentase Jawaban Angket Perdimensi untuk Persepsi	32
4.7.2	Rata-rata Persentase Jawaban Angket Perdimensi untuk Harapan Minimum	33
4.7.3	Rata-rata Persentase Jawaban Angket Perdimensi untuk Harapan Ideal	34
4.7.4	Rekapitulasi Rata-Rata Nilai dan Persentase Persepsi, Harapan Minimum, dan Harapan Ideal Perdimensi	35
4.7.5	Perhitungan <i>Adequacy Gap</i> (AG)	35
4.7.6	Perhitungan <i>Superiority Gap</i> (SG)	36
4.7.7	Nilai <i>Libqual</i> masing-masing pertanyaan	37
4.7.8	Analisis <i>Adequacy Gap</i> (AG)	38
4.7.9	Analisis <i>Superiority Gap</i> (SG)	40
4.8	Pembahasan	43
4.9	Rekomendasi	46
5	PENUTUP	48
5.1	Kesimpulan	48
5.2	Saran	48

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN A HASIL WAWANCARA **A - 1**

LAMPIRAN B DOKUMENTASI **B - 1**

DAFTAR GAMBAR

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.1	Halaman Depan OPAC	14
3.1	Metodologi Penelitian	21
4.1	Diagram Pie Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	29
4.2	Diagram Pie Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	30
4.3	Diagram Radar Kesenjangan Persepsi Dengan Harapan Minimum	38
4.4	Diagram Radar Kesenjangan Persepsi Dengan Harapan Ideal	41
A.1	Bukti Wawancara Pertama	A - 3
A.2	Bukti Wawancara Kedua	A - 5
A.3	Bukti Wawancara Ketiga	A - 7
A.4	Bukti Wawancara Keempat	A - 9

DAFTAR TABEL

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.1	Jumlah Pengunjung Perpustakaan	3
2.1	Peneilitan Terdahulu	18
4.1	Identifikasi Masalah Perdimensi LibQual	27
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	28
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	29
4.4	Hasil Uji Validitas	31
4.5	Hasil Uji Reliabilitas	31
4.6	Persentase Dimensi <i>Affect of Service</i>	32
4.7	Persentase Dimensi <i>Information Control</i>	32
4.8	Persentase Dimensi <i>Library as Place</i>	33
4.9	Persentase Dimensi <i>Affect of Service</i>	33
4.10	Persentase Dimensi <i>Information Control</i>	33
4.11	Persentase Dimensi <i>Library as Place</i>	34
4.12	Persentase Dimensi <i>Affect of Service</i>	34
4.13	Persentase Dimensi <i>Information Control</i>	34
4.14	Persentase Dimensi <i>Library as Place</i>	35
4.15	Rekapitulasi Nilai <i>Libqual</i> Perdimensi	35
4.16	Rekapitulasi Nilai <i>Libqual</i> Perdimensi	36
4.17	Kesenjangan AG dan SG Masing-Masing Pernyataan	37
4.18	Identifikasi GAP dengan dimensi Libqual	44
4.19	Rekapitulasi Rata-Rata Nilai Libqual Perdimensi	46

DAFTAR SINGKATAN

AG	: <i>Adequacy Gap</i>
AOS	: <i>Affect Of Service</i>
HM	: <i>Harapan Minimum</i>
HI	: <i>Harapan Ideal</i>
IC	: <i>Information Control</i>
LAP	: <i>Library As Place</i>
Libqual	: <i>Library Quality</i>
OPAC	: <i>Online Public Access Catalog</i>
Servqual	: <i>Service Quality</i>
SG	: <i>Superiority Gap</i>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kebutuhan akan Teknologi Informasi (TI) sangat berhubungan dengan peran perpustakaan sebagai kekuatan dalam pelestarian dan penyebaran informasi ilmu pengetahuan yang berkembang seiring dengan kegiatan menulis, mencetak, mendidik serta pemenuhan kebutuhan masyarakat akan informasi (Februariyanti dan Zuliarso, 2012). Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia adalah pengembangan minat baca dan kebiasaan membaca. Dari fakta tersebut, perpustakaan diharapkan sebagai pusat kegiatan pengembangan minat baca dan kebiasaan membaca. Perpustakaan mempunyai tanggungjawab yang besar terhadap peningkatan dan pengembangan minat dan kegemaran membaca. Teknologi informasi (TI) telah diadopsi dalam berbagai bidang kehidupan. Perpustakaan sebagai lembaga nonkomersial yang paling dekat dengan dunia perbukuan, seharusnya bisa menjadi penyedia informasi tepercaya dalam hal rekomendasi buku. Saat ini, hampir seluruh perpustakaan umum sudah menyediakan layanan yang berfungsi untuk memberikan saran buku apa yang kira-kira sesuai dengan selera pemustaka (Primadani dan Ati, 2014). Hal ini dimungkinkan karena teknologi komputer mampu berkolaborasi dengan banyak bidang ilmu lainnya (Murti, Abdillah, dan Sobri, 2015).

Teknologi informasi dan komunikasi atau *Information and Communication Technology* (ICT) telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan global. Oleh karena itu, setiap institusi, berlomba untuk mengintegrasikan ICT guna membangun dan memberdayakan sumber daya manusia berbasis pengetahuan agar dapat bersaing dalam era global (Februariyanti dan Zuliarso, 2012). Efektifitas penggunaan TI secara umum memang sangat sulit diidentifikasi, hal ini dikarenakan pengembangan sistem informasi manajemen yang biasanya menyita banyak investasi ternyata tidak bisa memberikan kepastian pengembalian hasil yang nyata secara ekonomis. ini menyebabkan organisasi kebingungan untuk mengambil keputusan secara efektif (Doerachman, Kaunang, Karouw, dan Rindengan, 2012). Informasi berkualitas dapat terwujud dari perancangan sistem informasi yang baik. Perusahaan yang besar bahkan menginvestasikan sumber daya untuk meningkatkan produktivitas melalui penyediaan aplikasi canggih dalam sistem informasi perusahaan (Devi dan Suartana, 2014).

Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Kampar merupakan instansi yang mengelola di bidang Perpustakaan dan Arsip yang bertanggung jawab kepada



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bupati Kampar. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kampar memiliki 34 Pegawai. Perpustakaan ini menyimpan lebih 10.228 judul atau 53.039 eksemplar koleksi bahan pustaka. Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Kampar merupakan restrukturisasi dan refungsionalisasi dari Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Perpustakaan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Kampar, sesuai dengan Susunan Organisasi Tata Kerja (SOTK) Kabupaten Kampar tahun 2008 (Peraturan Daerah Kabupaten Kampar Nomor 6 tahun 2008) menjadi Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Kampar. Hal ini di tandai adanya sistem informasi perpustakaan yang di terapkan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Kampar yang bernama Sistem Informasi *Integrated Library System* (INLIS) Lite. Sistem ini di terapkan sejak 2014. Sistem ini dilengkapi dengan fitur layanan yang ada didalamnya yaitu *Back Office*, Baca ditempat, Buku Tamu, Keanggotaan *Online*, Layanan Koleksi Digital, *OPAC*, Pendaftaran Anggota, Statistik, Survey. Dengan adanya sistem ini mempermudah pelayanan perpustakaan kepada pengguna dalam penelusuran informasi yang dibutuhkan.

Online Public Access Catalog (OPAC) merupakan alat bantu untuk menelusuri informasi di perpustakaan yang menggunakan sistem komputer dengan jaringan *Local Area Network* (LAN) dan *Wide Area Network* (WAN). OPAC dinyatakan sebagai katalog yang interaktif. Disebut interaktif karena sistem tersebut menyediakan komunikasi antara pengguna dengan komputer dalam suatu cara yang bersifat dialog. OPAC merupakan suatu sistem temu balik informasi, dengan suatu sisi masuk (input) yang menggabungkan pembuatan file yang tercantum dan indeks (Arifah, Rosidi, dan Al Fatta, 2013). OPAC ini juga telah diterapkan di perpustakaan Dinas Kabupaten Kampar untuk mempermudah pengunjung perpustakaan dalam melakukan pencarian dan juga dapat mengakses OPAC ini secara online apabila telah terdaftar sebagai anggota di perpustakaan tersebut. Namun manfaat dari OPAC ini belum terlihat khususnya bagi masyarakat kabupaten kampar dan hanya OPAC yang dapat diakses oleh masyarakat atau pengunjung perpustakaan.

Berdasarkan hasil wawancara yang terlihat pada (Lampiran A) dengan Bapak Fajri selaku teknisi IT di perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsip Kabupaten Kampar, pengunjung tidak bisa melihat dokumen digital dari *Online Public Acces Control* (OPAC). Dan juga ketersediaan jumlah eksemplar buku pada perpustakaan ini juga masih kurang. Akibat dari permasalahan yang ada membuat pengunjung merasa kurang puas dengan layanan OPAC yang ada pada perpustakaan ini.

User dari OPAC ini terdiri dari *super admin*, 3 pegawai atau operator dan pengunjung perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Kampar yang tentu saja memiliki hak akses yang berbeda. Tampilan pada OPAC yang ada diper-



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pustaka ini hanya tampilan *home* yang berfungsi untuk melakukan pencarian buku, akan tetapi dalam melakukan pencarian buku pengunjung dapat memilih filter kata kunci yang sudah disediakan seperti berdasarkan judul, pengarang, penerbit, subyek, nomor panggil, ISBN, ISSN dan ISMN. Selain itu OPAC perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Kampar ini juga menyediakan filter pencarian tipe bahan yang diinginkan oleh pengunjung perpustakaan seperti monograf, terbitan berkala, skripsi, tesis, bahan grafis, rekaman video, musik, bahan kartografis, bahan campuran, sumber elektronik, rekaman suara, film, bentuk mikro, manuskrip, bahan ephemeral dan braille. Pada halaman *home* ini juga terdapat fitur Login, Registrasi dan Tampung. Halaman Registrasi ini berfungsi untuk masyarakat yang ingin terdaftar sebagai anggota online, jadi apabila telah terdaftar sebagai anggota online maka anggota bisa mengakses OPAC tanpa harus datang ke perpustakaan. Setelah registrasi berhasil, anggota dapat login pada halaman login yang dimana halaman login ini berfungsi untuk anggota masuk dan melakukan pencarian buku sebagaimana yang bisa dilakukan pada OPAC di perpustakaan. Pada halaman Tampung terdapat riwayat buku yang pernah anggota perpustakaan cari sebelumnya, dan juga pada halaman Tampung ini terdapat fitur bookmark yang berfungsi apabila anggota tersebut ingin menandai buku yang dirasa penting dan akan lebih mudah melakukan pencarian buku tersebut dikemudian hari.

Adapun jumlah pengunjung di Dinas perpustakaan dan Arsip Kabupaten Kampar 2 tahun terakhir dilihat dari Tabel 1.1 berikut:

Tabel 1.1. Jumlah Pengunjung Perpustakaan

Tahun	Jumlah
2017	6361
2018	6636

Berdasarkan uraian diatas, diperlukan sebuah metode untuk mengukur kualitas layanan sistem perpustakaan. Metode yang digunakan untuk melakukan pengukuran terhadap kualitas layanan perpustakaan dapat memberikan gambaran sekaligus memberikan masukan, memprediksi dan memperbaiki suatu layanan tertentu untuk mencapai kualitas layanan yang lebih baik. Metode yang akan digunakan pada penelitian ini yaitu metode Libqual.

Metode Libqual adalah pengembangan dari Servqual (*Service Quality*) yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan. Libqual merupakan panduan layanan yang digunakan perpustakaan untuk mengumpulkan, memetakan dan memahami atas pendapat pengguna perpustakaan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terhadap kualitas layanan (Dalimunthe dan Sartika, 2016) yaitu: a) *Affect of Service*, yakni kemampuan, sikap dan mentalitas petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka, yang meliputi *Assurance*, *Empathy*, *Responsiveness*, dan *Reliability*. b) *Information Control*, yaitu menyangkut tentang ketersediaan koleksi, cakupan koleksi, dan kemudahan akses untuk menemukan koleksi. c) *Library as Place*, yaitu perpustakaan sebagai suatu tempat yang menampilkan fasilitas fisik dan pemanfaatan ruang.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Dalimunthe dan Sartika pada tahun 2016 yang mengukur kualitas layanan sistem INLIS Lite dengan menggunakan metode Libqual menunjukkan bahwa kualitas layanan sistem informasi INLIS Lite dinilai baik dan cukup puas terhadap layanan yang ada. Sedangkan skor *Superiority Gap* (SG) menunjukkan skor negative -1,18, berarti menunjukkan bahwa kualitas layanan sistem informasi INLIS Lite berada diantara tingkat minimum yang dapat diterima (Dalimunthe dan Sartika, 2016).

Kemudian penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Adin pada tahun 2013 yang mengukur kualitas referensi terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode Libqual menunjukkan bahwa pengguna layanan referensi puas / setuju dengan layanan referensi yang sudah disediakan dengan nilai harapan yang lebih kecil dari nilai kenyataan / pandangan ($4,33 < 4,43$) dan menghasilkan *gap score* sebesar 0,10. Kemudian jika dilihat dari nilai T maka yang paling menonjol yaitu *Information control*. Selain itu, dari beberapa pendapat para ahli mengenai kualitas layanan sebagian besar mengatakan bahwa kualitas layanan dapat mempengaruhi besar kecilnya kepuasan pengguna (Adin dkk., 2013).

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat di ambil judul penelitian “**Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi *Intregrated Library Sistem* (INLIS) Lite terhadap kepuasan Pengguna pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Kampar**”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat diambil rumusan masalah yaitu “Bagaimana Kualitas Layanan Sistem Informasi *Intregrated Library Sistem* (INLIS) Lite terhadap kepuasan Pengguna pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kampar”.

1.3 Batasan Masalah

Agar pembahasan yang dilakukan lebih terarah dan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, maka perlu adanya batasan-batasan masalah, yaitu

1. Responden dalam penelitian ini adalah pengunjung perpustakaan di Di-



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

nas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Kampar. Data responden yang dikumpulkan menggunakan teknik *Slovin* sebanyak 100 orang pengunjung perpustakaan melalui penyebaran kuesioner berdasarkan data jumlah pengunjung 2 tahun terakhir sebanyak 12.997 pengunjung dan menggunakan teknik sampling insidental untuk menentukan pengambilan anggota sampel.

2. Layanan sistem informasi Integrated Library System (INLIS) Lite yang akan di analisis yaitu *Online Public Access Control* (OPAC).

1.4 Tujuan

Adapun tujuan penelitian yang di hasilkan adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas layanan Sistem Informasi *Integrated Library System* (INLIS) Lite terhadap kepuasan pengguna dilihat dari dimensi libqual.
2. Untuk memberikan rekomendasi kepada pihak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kampar dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.

1.5 Manfaat

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Dapat mengetahui kualitas layanan sistem informasi *Integrated Library Sistem* (INLIS) Lite yang dirasakan pengguna pada perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Kampar.
2. Dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam usaha perbaikan layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kampar.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan Tugas Akhir ini disusun untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian. Sistematika penulisan proposal Tugas Akhir ini terdiri dari 4 (empat) bab, dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB 1. PENDAHULUAN

Bab 1 pada penelitian ini berisi tentang; (1) Latar Belakang; (2) Rumusan Masalah; (3) Batasan Masalah; (4) Tujuan; (5) Manfaat; (6) Sistematika Penulisan.

BAB 2. LANDASAN TEORI

Bab 2 pada penelitian ini berisi tentang: (1) Kualitas Layanan; (2) *Libqual*; (3) (Sistem); (4) Informasi; (5) Sistem Informasi Perpustakaan; (6) *Online Public Access Control* (OPAC); (7) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kam-



par; (8) Teknik *Sampling*; (9) Uji Validitas; (10) Uji Reliabilitas; (11) Penelitian Terdahulu.

BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

Bab 3 pada penelitian ini berisi tentang: (1) Tahap Perencanaan; (2) Tahap Pengumpulan Data; (3) Tahap Pengolahan Data; (4) Tahap Analisis dan Pembahasan; (5) Tahap Dokumentasi.

BAB 4. ANALISA DAN PEMBAHASAN

Bab 4 pada penelitian ini berisi tentang: (1) Analisis OPAC pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kampar; (2) Analisis Permasalahan; (3) Deskriptif Variable Penelitian; (4) Karakteristik Penelitian; (5) Uji Validitas dan Reliabilitas; (6) Perhitungan *Libqual*; (7) Hasil Perhitungan *Libqual*; (8) Pembahasan; (9) Rekomendasi.

BAB 5. PENUTUP

Bab 5 pada penelitian ini berisi tentang: (1) Kesimpulan; (2) Saran.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB 2

LANDASAN TEORI

2.1 Kualitas Layanan

Konsep kualitas layanan dalam konteks perpustakaan diartikan sebagai perbedaan antara persepsi dan harapan terhadap layanan perpustakaan. Kualitas layanan dapat dinilai berdasarkan sudut pandang (persepsi) pengguna baik atau buruk, dapat diterima ataupun tidak dapat diterima (Dalimunthe dan Sartika, 2016). Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pengguna, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan lebih rendah dengan layanan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pengguna dan berakhir pada tanggapan pengguna. Tanggapan pengguna terhadap kualitas layanan itu sendiri merupakan penilaian seluruh terhadap keunggulan suatu layanan (Haryanto, Winoto, dan Rohman, 2012).

Pemimpin perpustakaan tidak seharusnya otoriter mengambil keputusan terutama berkaitan dengan perbaikan kualitas layanan. Namun seharusnya mendengarkan aspirasi dan laporan dari bawahannya atau pustakawannya. Alasan ini dikarenakan bahwa staf layanan yang berada di garis depan atau berada dilapangan dan selalu berhadapan langsung dengan pemustaka adalah pustakawan (Fatmawati, 2011). Kepuasan pengguna adalah tolak ukur keberhasilan suatu perpustakaan. Kepuasan merupakan perasaan seseorang yang ditunjukkan saat membandingkan hasil yang dipikirkan. Jika hasil berada dibawa harapan maka pengguna tidak puas. Sebaliknya jika hasil memenuhi harapan maka pengguna menjadi puas (Kotler dkk., 2000).

2.2 Libqual

Libqual lahir pada tahun 1999. Libqual dipelopori oleh Fred Heath (Dean of Libraries; Wright Profesor ilmu Perpustakaan) yang keduanya dari Texas A&M University. Metode Libqual merupakan adaptasi instrumen yang terdapat dalam Servqual kedalam lingkungan perpustakaan. Awalnya model Servqual dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985, 1988, 1990, 1991, 1993, 1994) dalam serangkaian peneliti terhadap enam sektor jasa (Fatmawati, 2012). Metode Libqual digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan. Jadi bisa dikatakan bahwa metode Libqual merupakan metode khusus untuk mengukur kualitas layanan di perpustakaan. Seperti yang sudah dijelaskan diawal mengenai asal usul/kelahiran Libqual, maka sejarah memu-



nculkan Libqual pertama kali diprakarsai para oleh ilmuwan perpustakaan dan informasi (Fatmawati, 2013). Libqual merupakan panduan layanan yang digunakan perpustakaan untuk mengumpulkan, memetakan dan memahami atas pendapat pengguna perpustakaan terhadap kualitas layanan (Dalimunthe dan Sartika, 2016).

Inti dari program Libqual ini adalah survei berbasis pemustaka untuk membantu perpustakaan dalam meningkatkan layanan perpustakaan dan penilaian, merubah budaya organisasi, dan pemasaran perpustakaan. Metode Libqual dapat memberikan kesempatan pemustaka untuk memberi tahu dimana layanan perpustakaan yang perlu perbaikan, sehingga perpustakaan dapat menanggapi dan mengelola harapan pemustaka (Fatmawati, 2012)

2.2.1 Dimensi Pengukuran Metode Libqual

Terdapat tiga dimensi kualitas layanan didalam LIBQUAL yang disebut dalam (LibQual, n.d.), yaitu:

1. *Affect of Service*

Affect of Service (kinerja petugas dalam pelayanan), yaitu kemampuan petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka yang terdiri dari aspek:

(a) *Empathy* (Empati)

Sikap responden dan tindakan dimana pustakawan dapat merasakan apa yang sedang dirasakan pemustaka.

(b) *Responsive* (Daya Tanggap)

Daya tanggap pustakawan untuk melayani pemustaka, dapat dilihat dari kecepatan respon dan selalu siap siaga dalam menanggapi kebutuhan pemustaka.

(c) *Assurance* (Jaminan)

Kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang diberikan pustakawan dalam melayani pemustaka.

(d) *Reliability* (Keandalan)

Kemampuan pustakawan dalam memberikan pelayanan dengan cepat, akurat, dan memuaskan.

2. *Information Control*

Information Control (kualitas informasi dan akses informasi) yaitu ketersediaan informasi dan akses informasi yang berkualitas yang terdiri dari aspek:

(a) *Scope* (cakupan informasi, yaitu menyangkut tentang ketersediaan koleksi yang memadai, kekuatan koleksi yang dimiliki, cakupan isi.

(b) *Convenience* yaitu kenyamanan pemustaka dalam mengakses informasi.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

masi, terkait dengan kenyamanan pemustaka mengakses informasi tanpa harus datang ke perpustakaan dan kejelasan petunjuk dalam pelayanan.

- (c) *Ease of navigation* yaitu kemudahan pemustaka untuk mengakses informasi yang dimiliki oleh perpustakaan baik melalui catalog digital maupun langsung pada jajaran rak koleksi.
- (d) *Timeliness* adalah kecepatan pemustaka untuk mengakses informasi yang mana sangat didukung oleh kesesuaian data pada catalog digital dengan data koleksi di jajaran rak, keteraturan susunan koleksi di rak.

3. *Library as Place*

Library as Place (sarana perpustakaan), yaitu ketersediaan fasilitas dan ruang yang bermanfaat bagi aktivitas pembelajaran pemustaka di perpustakaan yang terdiri dari aspek:

- (a) *Utilitarian space* yaitu kemampuan bagaimana perpustakaan merupakan tempat berbagai aktivitas yang bermanfaat bagi pemustaka.
- (b) *Symbol* yaitu perpustakaan dinilai sebagai lambang atau simbol di mana keberadaan perpustakaan sangat penting
- (c) *Refuge* yaitu perpustakaan merupakan tempat yang memberikan ketenangan untuk berkontribusi, bersih dan mengundang kepada siapa saja untuk berkunjung. Image dari perpustakaan merupakan prioritas perpustakaan

Dalam paparan dimensi metode libqual menunjukkan bahwa dimensi *Affect of service* berkaitan sikap pustakawan dalam merespon kebutuhan pemustaka. Pada dimensi *information control* yaitu kebutuhan pemustaka akan informasi dan ketersediaan sarana pencarian informasi. Pada dimensi *library as place* berkaitan ketersediaan sarana dan prasarana lingkungan kerja yang nyaman untuk beraktivitas di perpustakaan baik dalam belajar maupun penelitian secara mandiri ataupun secara kelompok (Dalimunthe dan Sartika, 2016).

2.2.2 Metode Pengukuran Libqual

Metode Libqual digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi dan harapan pemustaka. Persepsi (*perceived*) merupakan tingkat layanan yang kenyataannya diterima/dialami pemustaka. Harapan dalam konsep Libqual dibagi menjadi harapan minimum dan harapan ideal. Harapan minimum adalah serendah-rendahnya tingkat layanan minimum yang dapat diterima atau yang masih dapat ditolerir. Sementara harapan ideal yaitu tingkat layanan perpustakaan



yang secara pribadi sebenarnya diinginkan atau diidealkan. Oleh karena itu, harapan ideal pemustaka tentu nilainya akan lebih besar dari pada harapan minimum (Fatmawati, 2013). Menurut Fatmawati (2012) metode libqual yang digunakan untuk menilai kualitas layanan perpustakaan:

$$AG(AdequacyGap) = Perceived(P) - Minimum(M)$$

$$SG(SuperiorityGap) = Perceived(P) - Desired(D)$$

1. *Adequacy Gap* (AG) = *Persepsi* (P) – Harapan Minimum (HM) *Adequacy Gap* (AG) yaitu nilai selisih yang diperoleh dari persepsi (P) dikurangi dengan harapan minimum (HM). Jadi AG akan bernilai positif, yang berarti responden “cukup puas” adalah apabila persepsi > harapan minimum (P>HM).
2. *Superiority Gap* (SG) = *Persepsi* (P) – Harapan Ideal (HI) *Superiority Gap* (SG) yaitu nilai selisih yang diperoleh dari persepsi (P) dikurang dengan harapan ideal (HI). Nilai SG akan negatif, yang berarti “dalam batas toleransi (*zone of tolerance*)” adalah jika persepsi < harapan ideal (P<HI).
3. *Zone of Tolerance*, merupakan suatu wilayah (area) antara tingkat harapan minimum (HM) yang bisa diterima dan tingkat harapan ideal (HI).

Lebih lanjut menurut Fatmawati (2011) menjelaskan mengenai maksud dari skor *Adequency Gap* (AG) dan *Superiority Gap* (SG) pada rumus AG dan SG yaitu:

1. Apabila skor SG menunjukkan nilai yang positif, hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah melebihi layanan harapan ideal pemustaka, jadi pemustaka “sangat puas” terhadap layanan yang diterimanya.
2. Apabila skor SG menunjukkan nilai negatif, menunjukkan kualitas layanan dinilai “baik”, berada pada “batas toleransi/*zone tolerance*”, dimana kualitas layanan berada diantara tingkat minimum yang dapat diterima dan tingkat harapan ideal.
3. Apabila skor AG menunjukkan nilai positif, menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah melebihi atau memenuhi harapan minimum pemustaka, jadi pemustaka “cukup puas” terhadap layanan yang diterimanya.
4. Apabila skor AG menunjukkan nilai negatif, maka hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan belum memenuhi harapan minimum pemustaka, sehingga pemustaka “belum puas” terhadap layanan yang diterimanya. Jadi bisa dikatakan bahwa layanan yang diberikan di bawah nilai minimum.

2.3. Sistem

Sistem merupakan kumpulan dari elemen yang terdapat dalam sebuah jaringan yang bekerja secara teratur pada satu kesatuan yang bulat dan terpadu



dalam mencapai sebuah tujuan atau sasaran tertentu (Dengen dan Hatta, 2009). Adapun karakteristik pada sistem menurut Maulana, Sadikin, dan Izzuddin (2018) adalah:

1. Memiliki komponen, sistem terdiri dari sejumlah komponen yang saling berhubungan satu sama lain bekerja sama membentuk satu kesatuan.
2. Lingkungan sistem (*Environment*) adalah sesuatu diluar batas sistem mempengaruhi yang mempengaruhi operasi sistem.
3. Batas sistem (*Boundary*) adalah pembatas antara suatu sistem dengan sistem lainnya. Batas sistem ini menjadi suatu sistem yang di pandang sebagai satu kesatuan.
4. Penghubung sistem (*Interface*) adalah media penghubung antara satu komponen dengan komponen yang lainnya pada suatu sistem.
5. Masukan sistem (*Input*) adalah energi yang dimasukkan ke dalam sistem. Masukan ini dapat berupa masukan perawatan (*maintenance input*) dan masukan sinyal (*signal input*).

2.4 Informasi

Informasi adalah sebuah hasil dari pengolahan data yang melalui sekumpulan proses sebuah sistem yang diolah sedemikian sehingga layak untuk diberikan kepada masyarakat umum (Dengen dan Hatta, 2009). Informasi sangatlah penting bagi sebuah organisasi. Pada dasarnya informasi ialah penting seperti sumber daya yang lain, misalnya bahan, peralatan dan tenaga. Informasi ini memiliki nilai ekonomi pada saat mendukung keputusan alokasi sumberdaya, sehingga demikian mendukung sistem untuk mencapai tujuan (Mujilan, 2013).

Informasi merupakan cara menambahkan pengetahuan atau mengurangi ketidak pastian pemakai. Menurut Maulana dkk. (2018) kualitas informasi dibagi menjadi 3 hal sebagai berikut:

1. Informasi akurat yaitu informasi harus jelas mencerminkan maksudnya. Informasi harus bebas kesalahan-kesalahan dan tidak menyesatkan, sebab dari sumber informasi sampai ke penerima informasi kemungkinan banyak terjadi gangguan merusak informasi tersebut.
2. Informasi harus relevan yaitu informasi harus memiliki manfaat bagi pemakainya dan relevansi informasi bagi setiap orang akan berbeda.
3. Informasi harus tepat pada waktunya yaitu hal yang perlu dipahami, misalnya informasi dikarenakan harus cepatnya didapat sehingga diperlukan teknologi informasi untuk mengolah dan mengirimkannya. Informasi yang dikirim atau diterima tidak boleh terlambat diterima si penerima, sebab in-



formasi yang kedaluarsa tidak akan mempunyai nilai lagi.

2.5 Sistem informasi Perpustakaan

Sistem informasi merupakan suatu sistem didalam organisasi yang merupakan kombinasi manusia, fasilitas, teknologi, media dan pengendalian ditujukan untuk mendapatkan jalur komunikasi penting, memproses tipe transaksi rutin tertentu, memberi sinyal kepada manajemen menjadi sangat penting dan tergantung kepada lainnya terhadap kejadian-kejadian internal dan eksternal yang penting dan menyajikan suatu informasi untuk mengambil keputusan yang baik (Maulana dkk., 2018).

Komponen fisik sistem informasi dibagi menjadi 4 (empat):

1. Personal (*humanware*): pelaksanaan manajerial, *computer operator*, data entry operator, *programmer*, *system analyst* dan *database administrator*.
2. Prosedur (*organiware*): kebijakan formal dan petunjuk mengoperasikan sistem. Terdiri dari tatalaksana, prosedur pengolahan data dan pedoman pemakai.
3. Perangkat pengolahan data (*technoware*): *hardware*, *software*, perangkat pendukung seperti jaringan komputer dan sistem komunikasi.
4. Data (*infoware*): *database*

Sistem informasi perpustakaan adalah proses komputerisasi untuk mengolah data dalam suatu perpustakaan. Semua di proses menggunakan software tertentu seperti software pengolah database. Petugas perpustakaan dapat selalu memonitor tentang ketersediaan buku, daftar buku baru, peminjaman buku dan pengembalian buku (Firman, Wowor, dan Najoran, 2016).

Sistem informasi perpustakaan sama halnya dengan automasi perpustakaan. Sistem perpustakaan memiliki modul-modul yang terintegrasi dari sistem yang satu ke sistem yang lain melalui fitur-fitur yang disediakan (Susanti, 2018). Salah satu sistem informasi perpustakaan yang menjadi objek penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah *Integrated Library Sistem (INLIS) Lite* merupakan sistem informasi perpustakaan berbasis localhost yang diterapkan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kampar tahun 2014. Sistem ini dilengkapi dengan fitur layanan yang ada didalamnya untuk menyediakan informasi guna mendukung operasional, manajemen dan fungsi pengambilan keputusan dalam perpustakaan. Sistem informasi *Integrated Library Sistem (INLIS) Lite* dilengkapi dengan beberapa fitur layanan yang ada didalamnya yaitu *Back Office*, Baca ditempat, Buku Tamu, Keanggotaan *Online*, Layanan Koleksi *Digital*, OPAC, Pendaftaran Anggota, Statistik, Survey. Namun diantara layanan *Integrated Library Sistem (INLIS) Lite* yang



ada layanan yang digunakan pengunjung perpustakaan hanyalah *Online Public Access Control* (OPAC) untuk penelusuran informasi di Perpustakaan.

Berikut merupakan modul-modul yang terdapat dalam *Integrated Library Sistem* (INLIS) Lite dalam situs (Lite, n.d.):

1. *Back office* Sarana untuk mengelola data perpustakaan. Melalui modul ini pengelola perpustakaan melakukan penambahan, perubahan, bahkan menghapus data.
2. Baca ditempat Pengelola perpustakaan untuk mencatat pemanfaatan koleksi yang dicara di ruang layanan (tidak dibawa pulang) berikut pemustaka (anggota maupun non anggota) yang membacanya. Untuk pencatatan koleksi yang dibaca oleh non anggota.
3. Buku tamu Buku tamu dilengkapi dengan setting lokasi, pilihan untuk menampilkan pertanyaan tujuan dan kotak isian informasi yang ingin dicari jika diperlukan pengelola, serta generator nomor pengunjung non anggota. Tersedia juga buku tamu untuk mencatat pengunjung rombongan.
4. Keanggotaan *online* Sarana bagi Anggota untuk melihat profil dan aktifitasnya dalam memanfaatkan layanan perpustakaan. Melalui modul ini juga anggota dapat mengganti password keanggotaan, memutakhirkan data, bahkan berkontribusi untuk mengunggah karya ilmiahnya dalam bentuk digital jika pengelola memiliki kebijakan untuk itu.
5. Layanan koleksi digital Sarana bagi pengelola perpustakaan untuk mempublikasikan koleksi digitalnya secara *online*.
6. *Online Public Access Control* (OPAC) Modul layanan yang digunakan pengunjung perpustakaan dalam penelusuran informasi.
7. Pendaftaran anggota Modul yang digunakan oleh petugas dalam pembuatan kartu anggota.
8. Statistik Memberikan informasi grafis pertumbuhan data koleksi, anggota, kunjungan, dan aktifitas pemanfaatan koleksi di perpustakaan secara transparan yang dapat diakses *online*, baik lokal (LAN) maupun internet jika diinginkan.
9. Survey Untuk membantu perpustakaan dalam memperoleh umpan balik dari pemustaka, terkait kepuasan dan/atau kebutuhan mereka terhadap fasilitas dan pelayanan yang diberikan pengelola perpustakaan.

2.6 *Online Public Access Control* (OPAC)

Online Public Access Control (OPAC) merupakan katalog yang didalamnya terdapat informasi bibliografi dari koleksi yang terdapat di perpustakaan, OPAC

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

disimpan di dalam basis data sistem otomatisasi perpustakaan, dan dapat dilihat oleh pemustaka pada saat mencarinya secara *online* (Dewi, 2018). OPAC adalah sistem katalog perpustakaan yang menggunakan komputer. Pangkalan datanya biasanya dirancang dan dibuat sendiri oleh perpustakaan dengan menggunakan perangkat lunak komersial atau buatan sendiri. Katalog ini memberikan informasi bibliografis dan letak koleksinya (Dewa, 2010).

OPAC merupakan suatu katalog yang berisikan cantuman bibliografi dari koleksi satu atau beberapa perpustakaan, disimpan pada magnetic disk atau media rekam lainnya dan dibuat melalui titik akses yang ditentukan (Anggriani dkk., 2017).

Menurut pendapat di atas dapat disimpulkan kegunaan OPAC tidak jauh berbeda dengan katalog manual, hanya saja OPAC sudah berbasis komputer. Bahkan dalam sistem informasi yang sudah terintegrasi, pengguna OPAC dapat memeriksa status bahan pustaka. Bahkan data peminjaman koleksi seperti identitas peminjam, lama peminjaman dan keterangan lain yang berkaitan dengan peminjaman dapat diketahui dengan menggunakan katalog *online*. Keadaan ini dimungkinkan karena bagian terintegrasi dengan bagian sirkulasi. Berikut adalah tampilan halaman OPAC dapat dilihat pada Gambar 2.1.



Gambar 2.1. Halaman Depan OPAC

2.7 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kampar

Pada tahun 1992, Pemerintah Daerah Kabupaten Kampar mulai mendirikan Perpustakaan. Dimana pada saat itu diberi nama Perpustakaan Umum dan Pemerintah Daerah Kabupaten Kampar Menyewa sebuah rumah untuk dijadikan Perpustakaan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

takaan Umum. Pada tahun 1994 Perpustakaan Umum berpindah kantor dengan menyewa sebuah ruko yang beralamat di jalan Jenderal Sudirman Bangkinang. Pada saat itulah Pemerintah Daerah Tingkat II Kampar menyerahkan Perpustakaan Umum untuk dikelola oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kampar dan akhirnya Perpustakaan Umum berubah nama menjadi UPTD Perpustakaan Kabupaten Kampar dibawah naungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan. Saat itu rata-rata yang menjadi pengelola adalah tenaga honorer yang SK-nya ditanda tangani oleh Bupati Kampar. Pada tahun 2002, UPTD Perpustakaan Kabupaten Kampar mendapat bantuan Mobil Perpustakaan Keliling dari Perpustakaan Nasional RI untuk membantu masyarakat yang tinggalnya jauh dari ibukota Kabupaten yang diserahkan secara langsung oleh Kepala Perpustakaan Nasional RI di Jakarta. Pada tahun 1992 sampai tahun 2000 hanya Jabatan Kepala Perpustakaan yang berstatus Pegawai Negeri Sipil. Sedang Jabatan Kepala Tata Usaha dan Jabatan Seksi Akuisisi dan Pengolahan masih kosong. Akhirnya pada tahun 2001 Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kampar mengangkat 2 (dua) orang PNS dilingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan untuk menduduki jabatan Kepala Tata Usaha serta Seksi Akuisisi dan Pengolahan pada UPTD Perpustakaan Kabupaten Kampar.

Akhirnya pada masa kepemimpinan Bupati Kampar Burhanuddin Husin, Susunan Organisasi Tata Kerja (SOTK) dilingkungan Pemerintah Kabupaten Kampar dirubah yang akhirnya UPTD Perpustakaan Kabupaten Kampar berpisah dengan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kampar dan kemudian bergabung dengan kantor Kearsipan. Pada masa Bupati Kampar Burhanuddin Husin tersebut, maka UPTD Perpustakaan Kabupaten Kampar berubah nama menjadi Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Kampar dimana Kepala Kantor memegang Eselon III/a. Sekarang Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Kampar sudah diketahui oleh Masyarakat. Apa lagi sekarang Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Kampar sudah menyediakan layanan jaringan internet. Sehingga masyarakat yang ingin mencari informasi, dapat dengan mudah mengakses dengan menggunakan jaringan internet yang telah disediakan oleh Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Kampar. Bagi masyarakat yang tinggalnya jauh dari Ibukota Kabupaten, Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Kampar juga telah mengoperasikan mobil Perpustakaan Keliling untuk menjangkau daerah yang jauh dari Ibukota Kabupaten seperti ke Sekolah-sekolah yang berada di Kecamatan yang akan dilayani langsung oleh Pegawai Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Kampar.

Kantor Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Kampar mempunyai visi dan misi sebagai berikut:



1. Visi:

Terwujudnya Kantor Perpustakaan dan Arsip sebagai wahana belajar dan sumber ilmu pengetahuan serta pusat informasi yang komprehensif dalam kehidupan masyarakat Kabupaten Kampar tahun 2025.

2. Misi:

- (a) Meningkatkan Penyelenggaraan dan Pengelolaan serta Pengembangan Perpustakaan dan Arsip secara efektif dan efisien.
- (b) Meningkatkan Sumber Daya dan Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan.
- (c) Pengadaan Bahan/Koleksi Perpustakaan dan Fasilitas Kearsipan.
- (d) Mengembangkan Partisipasi serta Kerjasama Pengelolaan Perpustakaan dan Arsip dengan Perguruan Tinggi, Pihak Swasta dan Masyarakat.
- (e) Mewujudkan Pembinaan Perpustakaan dan Arsip.
- (f) Mewujudkan Akses Perpustakaan dan Sistem Kearsipan Elektronik.
- (g) Pengelolaan Kegiatan Ketatausahaan, Kepegawaian, Keuangan dan Perlengkapan.

2.8 Teknik Sampling

Teknik *Sampling* adalah teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik *Sampling* yang digunakan yaitu *Probability sampling* dan *Nonprobability sampling*. *Probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap *unsur* (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik ini meliputi *simple random sampling*, *proportionate stratified random sampling*, *disproportionate stratified random sampling*, *sampling area (cluster sampling)*. *Nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik sampel ini meliputi *sampling sistematis*, *kuota*, *aksidental*, *purposive*, *jenuh* dan *snowball* Sugiyono (2017).

Pada penelitian ini menggunakan teknik *Nonprobability sampling* yang meliputi *sampling insidental*. *sampling insidental* adalah teknik menentukan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/*insidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel.

Dalam menentukan jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel minimum dengan rumus Slovin dengan batas toleransi kesalahan 10% atau 0,1:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana:

n : ukuran sampel

N : ukuran populasi

E : persen kelonggaran ketidaktelitian (*error toleransi*)

$$n = \frac{6636}{1 + 6636 * 0,1^2} = 98,51543 = 99$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas didapatkanlah jumlah responden sebanyak 99 orang sebagai sampel.

2.9 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui alat ukur yang telah disusun mampu mengukur variabel yang perlu diukur (Rohman dan Kurniawan, 2017). Suatu tes dilakukan memiliki validitas yang tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukur secara tepat atau memberikan hasil ukur yang sesuai maksud dilakukan pengukuran tersebut. Artinya hasil ukur dari pengukur tersebut merupakan besaran yang mencerminkan secara tepat atau sesuai dengan fakta keadaan sesungguhnya dari apa yang diukur (Ardiansyah, 2018).

2.10 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan pada setiap pertanyaan yang sudah valid. Untuk teknik perhitungan reliabilitas kuesioner yang digunakan yaitu Statistical Product and Service Solution (SPSS) dimana suatu item dikatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari nilai kritis. Nilai kritis yang ditentukan adalah 0,6. Apabila nilai alpha > 0,6 maka reliabel dan apabila nilai alpha ≤ 0,6 maka tidak reliabel (Manik, Salamah, dan Susanti, 2017). Berikut terlihat pada Tabel 2.1 di bawah ini:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.11 Penelitian Terdahulu

Penelitian Terdahulu yaitu dasar asas -asas, dan pedoman yang menghasilkan laporan penelitian yang bermacam waktu telah berlalu sangat memberikan dampak positif bagi penelitian terbaru untuk mendapatkan inspirasi.

Tabel 2.1. Peneilitan Terdahulu

Pengarang	Jurnal	Tahun	Isi
(Dalimunthe dan Sartika, 2016)	Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Inlis Lite Menggunakan Metode Libqual	2016	Hasi dalam penelitian ini untuk mengetahui bahwa kualitas layanan sistem informasi INLIS Lite dinilai baik dan cukup puas terhadap layanan yang ada. Sedangkan skor Superiority Gap (SG) menunjukkan skor negative -1,18, berarti menunjukkan bahwa kualitas layanan sistem informasi inlis Lite berada diantara tingkat minimum yang dapat diterima.
(Adin dkk., 2013)	Pengaruh Kualitas Layanan Referensi Menggunakan LIBQUAL+® Terhadap Kepuasan Pengguna di Perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya.	2013	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengguna layanan referensi puas /setuju dengan layanan referensi yang sudah disediakan dengan nilai harapan yang lebih kecil dari nilai kenyataan / pandangan ($4,33 < 4,43$) dan menghasilkan gap score sebesar 0,10. Kemudian jika dilihat dari nilai T maka yang paling menonjol yaitu Information control.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 2.1. Peneilitan Terdahulu (Tabel lanjutan...)

Pengarang	Jurnal	Tahun	Isi
(Sigirowanggono, dan Pujotomo, 2017)	Evaluasi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Diponegoro untuk Menjamin Kepuasan Pemustaka dengan Standar Nasional Perpustakaan	2017	Berdasarkan hasil penelitian dengan metode LibQual+TM diperoleh 64,28% menyatakan layanan perpustakaan memenuhi harapan minimum responden dan 35,72% menyatakan sebaliknya. Sedangkan nilai IKP diperoleh sebesar 50,2% yang artinya kriteria layanan perpustakaan “kurang baik”. Adapun usulan rekomendasi yang diusulkan untuk berdasarkan matrik IPA adalah pustakawan selalu tanggap, ketersediaan dan penataan koleksi. Sedangkan usulan perbaikan untuk mencapai standar SNP adalah mengklasifikasikan koleksi buku per program studi, pengukuran pencahayaan dan kelembaban, memperpanjang jam layanan, penyetaraan tingkat pendidikan pustakawan serta memberitahukan keberadaannya kepada Perpustnas.
(Sirdawati, n.d.)	Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Berdasarkan Analisis Libqual di Perpustakaan Universitas Halu Oleo	2017	Dari hasil analisis data diperoleh nilai Adequacy Gap/kecukupan layanan positif 0.82 namun memiliki nilai Superiority Gap/keunggulan layanan negative -0.39 yang berarti belum memenuhi harapan maximum pemustaka. Dengan demikian persepsi pemustaka berada apada zona of tolerance/zona toleransi, sehingga dapat dinyatakan bahwa kualitas layanan di Perpustakaan Universitas Halu Oleo yang dirasakan pemustaka sudah tergolong baik artinya bahwa pemustaka sudah cukup puas dengan layanan yang diberikan di Perpustakaan Universitas Halu Oleo.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

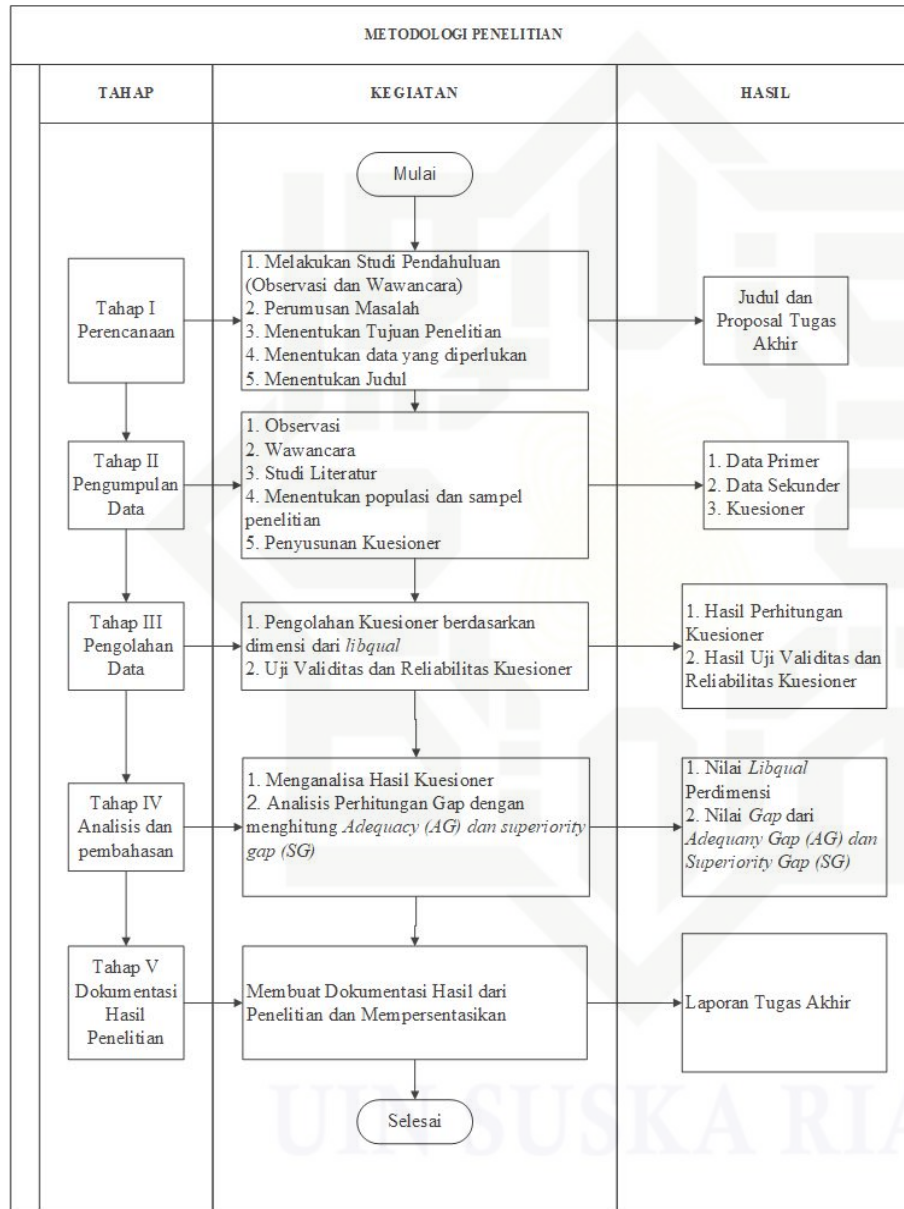
Tabel 2.1. Peneilitan Terdahulu (Tabel lanjutan...)

Pengarang	Jurnal	Tahun	Isi
(Ayuningtyas dkk., 2015)	Kualitas Layanan Di Perpustakaan Umum Kota Madiun (Studi Deskriptif Tentang Kualitas Layanan Dengan Menggunakan LIBQUAL Di Perpustakaan Umum Kota Madiun)	2015	Hasil dari penelitian ini adalah kualitas layanan pada dimensi <i>Affect of Service</i> dinilai masih rendah. Dimensi Information Control menunjukkan kualitas layanan berada pada kategori sedang, yang berarti tidak semua kualitas layanan yang ada sesuai dengan keinginan pemustaka. Dimensi Library as Place dinilai sudah memenuhi keinginan pemustaka. Namun, ada beberapa indikator dari ketiga dimensi tersebut yang kurang mendapatkan hasil penilaian kualitas pelayanan yang bagus. Oleh karena itu, kualitas layanan Perpustakaan Umum Kota Madiun harus lebih ditingkatkan agar memperoleh kualitas pelayanan yang semakin baik.
(Kaligis, Mananeke, dan Jan, 2017)	Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Pada Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Pemerintah Kota Kotamobagu	2017	Hasil analisis GAP pada masing-masing variabel LibQual+TM seluruhnya bernilai negatif dengan nilai rata-rata GAP (kesenjangan) sebesar -0.82. Nilai indeks kepuasan dengan metode Customer Satisfaction Index (CSI) sebesar 71,12%. Hasil ini secara keseluruhan menunjukkan layanan perpustakaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Pemerintah Kota Kotamobagu masih belum dapat memenuhi harapan pemustaka secara maksimal.

BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian merupakan cara atau prosedur beserta tahapan-tahapan yang jelas dan sistematis dengan tujuan untuk melakukan proses pemecahan masalah yang sedang diteliti dengan landasan ilmiah. metodologi penelitian dapat dilihat pada Gambar 3.1:



Gambar 3.1. Metodologi Penelitian



3.1 Tahap Perencanaan

Adapun tahapan yang dilakukan pada tahapan perencanaan adalah sebagai berikut:

1. Melakukan Studi Pendahuluan

Dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini, yang pertama dilakukan adalah melakukan observasi ketempat yang ditentukan yaitu bagian perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Kampar, Selanjutnya melakukan wawancara kepada pihak yang terkait dengan penelitian ini yaitu *Admin* dan *Super admin* perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kampar.

2. Perumusan Masalah

Langkah selanjutnya adalah melakukan perumusan permasalahan yang akan dikaji. Dalam proses perumusan masalah peneliti melihat dan mengamati secara langsung mengenai layanan sistem informasi *Integrated Library System* (INLIS) Lite yang digunakan oleh pengguna perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kampar. Setelah diketahui kondisi di tempat penelitian maka dibuat sebuah rumusan masalah yang akan diteliti.

3. Menentukan Tujuan Penelitian

Pada tahap menentukan tujuan untuk memperjelas kerangka tentang apa saja yang menjadi sasaran yang akan dicapai dalam penelitian ini. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

- Untuk mengetahui kualitas layanan Sistem informasi *Integrated Library System* (INLIS) Lite terhadap kepuasan pengguna dilihat dari dimensi Libqual.
- Untuk memberikan rekomendasi ke pihak perpustakaan yang dapat dijadikan pertimbangan, memperbaiki dan memperbarui layanan pada perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kampar.

4. Menentukan Data Yang Diperlukan

Menentukan data dilakukan untuk mempermudah penulis dalam melakukan analisis. Data ditentukan setelah dilakukannya observasi langsung dan melakukan studi literatur untuk mengetahui data yang dibutuhkan. Data yang dibutuhkan dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- Data Sekunder yang mana data didapatkan secara tidak langsung terhadap objek penelitian seperti data yang diperoleh dari jurnal, buku dan internet sebagai bahan referensi.
- Data Primer yang mana data tersebut diperoleh langsung dari sumber

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



penelitian seperti hasil wawancara dengan bapak Fajri selaku teknisi IT yang dilakukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kampar.

5. Menentukan Judul

Menentukan judul ini menggambarkan isi dari laporan yang dibuat, berdasarkan permasalahan yang ada, maka disimpulkan penelitian ini berjudul “Analisis kualitas layanan sistem informasi *Integrated Library System* (INLIS) Lite terhadap kepuasan pengguna (Studi kasus: Perpustakaan Dinas dan Kearsipan Kabupaten Kampar)”.

3.2 Tahap Pengumpulan Data

Setelah melakukan penentuan data, selanjutnya yaitu melakukan pengumpulan data. Pada tahapan ini berisi bagaimana proses dalam mengumpulkan data. Tahapan-tahapannya adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi ini dilakukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kampar untuk mengetahui permasalahan yang diteliti serta mengenai keadaan sesuai dengan topik yang diteliti. Pengamatan yang dilakukan melihat dan mengamati secara langsung tentang pengguna *Online Public Access Control* (OPAC) oleh pengunjung perpustakaan. Observasi ini berkaitan dengan kualitas layanan sistem informasi *Integrated Library System* (INLIS) Lite yang dirasakan oleh pengguna, layanan dari petugas perpustakaan serta kondisi fisik perpustakaan yang digunakan.

2. Wawancara

Yang dimaksud dengan wawancara disini yaitu mengadakan aktivitas tanya jawab secara langsung kepada bapak Fajri selaku teknisi IT di perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Kampar mengenai layanan *Integrated Library System* (INLIS) Lite sebagai objek penelitian.

3. Studi Literatur

Studi literatur dilakukan untuk mengumpulkan data sekunder yaitu teori sebagai pendukung dalam penelitian ini seperti kualitas layanan, sistem informasi, kepuasan pengguna dan metode libqual dan data lainnya yang diperoleh dari buku, jurnal dan paper yang ada kaitannya dengan penelitian.

4. Menentukan Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini yang menjadi polasi adalah pengguna layanan *Online Public Access Control* (OPAC) yang merupakan pengunjung perpustakaan. Pengunjung perpustakaan berdasarkan data perpustakaan tahun 2018 yang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

didapat dari staff layanan perpustakaan berjumlah 6.636. Penentuan sampel menggunakan teknik slovin.

Berdasarkan hasil perhitungan diatas didapatlah jumlah responden sebanyak 99 orang sebagai sampel. Untuk menghemat waktu, tenaga dan biaya maka pada penelitian ini menggunakan teknik sampling *insidental*. Menurut Sugiyono (2017) teknik menentukan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan *insidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel.

5. Kuesioner

Pada tahap ini peneliti menyebarkan kuesioner yang berisi 22 pertanyaan secara tertulis di isi oleh responden yang diambil dari setiap indikator dari dimensi libqual. Kuesioner pada penelitian ini menggunakan skala pengukuran variabel dan pembobotan dengan skala likert. Skala likert digunakan dalam kuisiner ini adalah:

- (a) Nilai 4 Untuk Jawaban Sangat Puas
- (b) Nilai 3 Untuk Jawaban Puas
- (c) Nilai 2 Untuk Jawaban Tidak Puas
- (d) Nilai 1 Untuk Jawaban Sangat Tidak Puas

Kuesioner yang disajikan yaitu dua buah kuesioner yang pertama kuesioner tentang persepsi pengguna terhadap kualitas layanan. Dimana pengguna diminta untuk mengisi nilai dari 1 sampai 4 berdasarkan layanan yang disarankan/diterima dari perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsip Kabupaten Kampar. Yang kedua, tentang layanan minimum yang dirasakan dan harapan layanan yang diinginkan. Dimana pada kuesioner kedua pengguna harus mengisi jawaban dengan nilainya dari layanan minimum yang dirasakan.

3.3 Tahap Pengolahan Data

Pada tahapan ini hasil jawaban kuesioner yang diisi oleh responden kemudian direkap dan diolah dalam *Microsoft Excel* 2013 dan di uji menggunakan SPSS. Tahap pengolahan data data adalah sebagai berikut:

1. Mengelolah data kuesioner berdasarkan dimensi Libqual

Data yang telah terkumpul kemudian dideskripsikan sesuai dengan karakteristik responden yang telah mengisi kusioner, seperti umur dan pekerjaan. Kemudian dilakukan analisis deskripsi pada tiap variabel sesuai dengan jawaban responden dalam kuesioner persepsi dan harapan. Analisis dilakukan dilakukan dengan pada dimensi *Affect of Service, Information*

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Control, Library as Place dengan merata-ratakan jawaban responden menurut persepsi dan harapan minimum dan harapan ideal.

2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Setelah kuesioner dibuat maka selanjut nya akan dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas untuk mengetahui apakah kuesioner sudah sesuai dengan yang dibutuhkan atau tidak. Suatu pernyataan dalam kuesioner dinyatakan valid apabila nilai koreksi lebih besar dari nilai *r*-tabel, jika jika terdapat suatu pernyataan yang tidak valid maka pernyataan tersebut harus direvisi atau diganti atau dihilangkan.

Pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah butir-butir pernyataan dalam kuesioner betul-betul reliable dan konsisten untuk mengukur gejala yang sama pada responden. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan metode *Cronbach Alpha*. Suatu pernyataan dikatakan *reliable* apabila nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60.

3.4 Tahap Analisa dan Pembahasan

1. Analisa Hasil Kuesioner

Setelah kuesioner terkumpul dan memenuhi syarat jumlah sampel minimum, uji validitas dan reliabilitas, selanjutnya data mentah dari kuesioner diolah menjadi data Libqual dengan merata-ratakan penilaian responden untuk masing-masing kategori pelayanan (persepsi, harapan minimum dan harapan ideal).

2. Analisis perhitungan *Adequacy Gap* (AG) dan *Superiority Gap* (SG)

(a) *Analisis Adequacy Gap* (AG)

Pada tahap ini dilakukan perhitungan nilai kesenjangan dari hasil kuesioner yang telah dijumlahkan. Adapun rumus yang digunakan untuk menghitung *Adequacy Gap* (AG) yaitu:

$$\text{Adequacy Gap (AG)} = \text{Persepsi (P)} - \text{Harapan minimum (HM)}$$

Cara menentukan tingkat kepuasan berdasarkan skor *Adequacy Gap* (AG) yaitu:

- i. Jika skor AG menunjukkan nilai yang positif, menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah telah melebihi atau memenuhi harapan minimum pemustaka, jadi pemustaka “cukup puas” terhadap layanan yang diterimanya.
- ii. Jika skor nilai AG menunjukkan nilai yang negatif, maka ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan belum memenuhi harapan minimum pemustaka, sehingga pemustaka “belum puas” ter-



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hadap layanan yang diterima. jadi bisa dikatakan bahwa layanan yang diberikan dibawa nilai minimum.

(b) Analisis *Superiority Gap* (SG)

Analisis *Superiority Gap* bertujuan untuk melihat harapan ideal pemustaka terhadap layanan yang diberikan Perpustakaan kabupaten Kampar. Rumus yang digunakan untuk menghitung *Superiority Gap* (SG) yaitu:

$$\text{Superiority Gap (SG)} = \text{Persepsi (P)} - \text{Harapan Ideal (HI)}$$

Adapun cara menentukan tingkat kepuasan berdasarkan skor *Superiority Gap* (SG) adalah sebagai berikut:

- i. Jika skor SG menunjukkan nilai yang positif, hal ini yang menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah melebihi harapan ideal pemustaka, jadi pemustaka "sangat puas" terhadap layanan yang diterima.
- ii. Jika skor SG menunjukkan nilai yang negatif, menunjukkan bahwa kualitas layanan bernilai "baik" berada "dalam batas toleransi/ zone tolerance", dimana kualitas layanan berada diantara tingkat minimum yang dapat diterima dan tingkat harapan ideal (*Desired*).

3.5 Tahap Dokumentasi

Tahap dokumentasi penelitian merupakan tahapan penulisan laporan mulai dari awal sampai akhir penelitian. Seluruh data yang didapat dari serangkaian penelitian yang sudah dilakukan akan menghasilkan dalam bentuk laporan yang kemudian akan diujikan kepada penguji penelitian. Hasil dari dokumentasi diharapkan nantinya penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi masyarakat terutama bagi penulis sendiri. Untuk melihat hasil dokumentasi dapat dilihat pada (Lampiran B)

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Kualitas layanan sistem informasi INLIS (*Integrated Library System*) LITE di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Kampar dinilai sudah memenuhi kualitas yang baik dan cukup memuaskan pengguna. Hal ini dilihat berdasarkan analisis skor *Adequacy Gap* (AG) yang menunjukkan skor positif 0,1, berarti bahwa layanan yang diberikan telah memenuhi harapan minimum pengunjung “cukup puas” terhadap layanan yang diterimanya dan skor Superiority Gap (SG) menunjukkan skor negatif -2,48, berarti menunjukkan bahwa kualitas layanan sistem informasi INLIS dinilai “baik”, berada pada “batas toleransi/ *zone of tolerance*”, dimana kualitas layanan berada diantara tingkat harapan ideal.
2. Pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Kampar yang harus lebih di perhatikan yaitu petugas harus lebih aktif menanyakan kebutuhan pemustaka, petugas harus ramah pada saat memberikan penjelasan kepada pemustaka dan perlunya update pada OPAC adanya perubahan data pengecekan susunan rak.
3. Dari hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi kepada pihak Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Kampar yang dapat dilihat pada Tabel 4.19

5.2 Saran

Saran pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Kampar perlu memperhatikan setiap layanan yang diberikan kepada pengunjung perpustakaan, terutama pada layanan yang belum memberikan kepuasan perlu diprioritaskan untuk segera diperbaiki guna memperoleh tingkat kepuasan pengunjung perpustakaan yang maksimal.
2. Penelitian mengenai kepuasan pengguna perpustakaan perlu dilakukan secara priodik untuk mengetahui kualitas layanan yang dirasakan pengguna, karena tolak ukur keberhasilan sebuah perpustakaan adalah kepuasan pengguna dari perpustakaan itu sendiri.
3. Untuk penelitian selanjutnya agar dapat mengkaji semua layanan yang tersedia pada sistem INLIS (*Integrated Library System*) LITE menggunakan

metode lainnya yang tidak hanya dinilai kepuasan dari sisi pengunjungnya saja melainkan juga dari sisi petugas perpustakaan yang berinteraksi dengan sistem tersebut.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR PUSTAKA

- Adin, A. K., dkk. (2013). *Pengaruh kualitas layanan referensi menggunakan libqual terhadap kepuasan pengguna di perpustakaan universitas kristen pe-tra surabaya (studi eksploratif tentang kualitas layanan referensi menggunakan metode libqual terhadap kepuasan pengguna* (Unpublished doctoral dissertation). Universitas Airlangga.
- Anggriani, B., dkk. (2017). Opac pada perpustakaan universitas methodist indone-sia medan.
- Ardiansyah, I. (2018). Pengaruh kualitas website traveloka terhadap kepuasan kon-sumen dengan menggunakan metode webqual. Dalam *National conference of creative industry*.
- Arifah, F. N., Rosidi, A., dan Al Fatta, H. (2013). Evaluasi kepuasan pelayanan pengguna aplikasi opac perpustakaan stmik amikom yogyakarta. *Creative Information Technology Journal*, 1(1), 46–56.
- Ayuningtyas, T., dkk. (2015). *Kualitas layanan di perpustakaan umum kota madi-un (studi deskriptif tentang kualitas layanan dengan menggunakan libqual di perpustakaan umum kota madiun)* (Unpublished doctoral dissertation). UNI-VERSITAS AIRLANGGA.
- Dalimunthe, N., dan Sartika, D. (2016). Analisis kualitas layanan sistem informasi inlis lite menggunakan metode libqual (studi kasus: Badan perpustakaan dan arsip kota pekanbaru). *Jurnal Sains dan Teknologi Industri*, 13(2), 211–217.
- Dengen, N., dan Hatta, H. R. (2009). Perancangan sistem informasi terpadu pe-merintah daerah kabupaten paser. *Informatika Mulawarman: Jurnal Ilmiah Ilmu Komputer*, 4(1), 47–54.
- Devi, N. L. N. S., dan Suartana, I. W. (2014). Analisis technology acceptance model (tam) terhadap penggunaan sistem informasi di nusa dua beach hotel & spa. *E-Jurnal Akuntansi*, 167–184.
- Dewa, C. K. (2010). Aplikasi manajemen portfolio menggunakan model mean absolute deviation (mad) dan algoritma titik interior. *KATA PENGANTAR*, 1.
- Dewi, A. O. P. (2018). Pencarian katalog dalam online public access catalog meng-gunakan boolean logic. *Anuva*, 2(3), 291–298.
- Doerachman, J. D., Kaunang, S. T., Karouw, S., dan Rindengan, Y. D. (2012). Ana-lisa kelayakan investasi ti menggunakan metode cost-benefit. *Jurnal Teknik Informatika*, 1(2).
- Fatmawati, E. (2011). Kajian teoritis mengenai metode libqual+ tm untuk mengevaluasi kualitas layanan perpustakaan. *Libraria*, 1(1).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Fatmawati, E. (2012). Evaluasi kualitas layanan perpustakaan feb undip berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka dengan metode libqual. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 8(1), 1–18.
- Fatmawati, E. (2013). *Mata baru penelitian perpustakaan dari servqual ke libqual+*. Sagung Seto.
- Februariyanti, H., dan Zuliarso, E. (2012). Rancang bangun sistem perpustakaan untuk jurnal elektronik. *Dinamik*, 17(2).
- Firman, A., Wowor, H. F., dan Najooan, X. (2016). Sistem informasi perpustakaan online berbasis web. *Jurnal Teknik Elektro dan Komputer*, 5(2), 29–36.
- Haryanto, R., Winoto, Y., dan Rohman, A. (2012). Kualitas layanan perpustakaan fakultas teknologi industri pertanian (ftip) unpad berdasarkan harapan dan persepsi mahasiswa. *Students e-Journal*, 1(1), 24.
- Kaligis, E., Mananeke, L., dan Jan, A. H. (2017). Analisis kualitas layanan perpustakaan pada dinas kearsipan dan perpustakaan pemerintah kota kotamobagu. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 5(2).
- Kotler, P., dkk. (2000). Marketing management: The millennium edition. *Marketing management*, 23(6), 188–193.
- LibQual. (n.d.). *What is libqual+*. Retrieved from http://www.libqual.org/about/about_lq/general_info
- Lite, P. I. (n.d.). *Modul inlis lite perpunas*. Retrieved from <https://inlislite.perpusnas.go.id>
- Manik, A., Salamah, I., dan Susanti, E. (2017). Metode webqual 4.0 untuk evaluasi kualitas website politeknik negeri sriwijaya. *Prosiding SNATIF*, 355–361.
- Maulana, A., Sadikin, M., dan Izzuddin, A. (2018). Implementasi sistem informasi manajemen inventaris berbasis web di pusat teknologi informasi dan komunikasi-bppt. *Setrum: Sistem Kendali-Tenaga-Elektronika-Telekomunikasi-Komputer*, 7(1), 182–196.
- Mujilan, A. (2013). Analisis dan perancangan sistem. *Universitas Widya Mandala. Madiun*.
- Murti, T., Abdillah, L. A., dan Sobri, M. (2015). Sistem penunjang keputusan kelayakan pemberian pinjaman dengan metode tsukamoto. Dalam *Seminar nasional inovasi dan tren 2015 (snit2015)* (hal. A–252).
- Primadani, L., dan Ati, S. (2014). Studi kelayakan pengadaan layanan reader-s’ advisory for fiction di upt perpustakaan daerah jawa tengah. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 3(2), 131–140.
- Rohman, F., dan Kurniawan, D. (2017). Pengukuran kualitas website badan nasion-



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

al penanggulangan bencana menggunakan metode webqual 4.0. *JITK (Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer)*, 3(1), 31–38.

Sigiro, N., Purwanggono, B., dan Pujotomo, D. (2017). Evaluasi kualitas pelayanan perpustakaan universitas diponegoro untuk menjamin kepuasan pemustaka dengan standar nasional perpustakaan. *Industrial Engineering Online Journal*, 6(2).

Sirdawati, S. (n.d.). Persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan berdasarkan analisis libqual+ tm di perpsutakaan universitas halu oleo. *Jurnal Ilmu Komunikasi UHO: Jurnal Penelitian Kajian Ilmu Komunikasi dan Informasi*, 2(2).

Sugiyono. (2017). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kualitatif kuantitatif dan rd*. Alfabeta.

Susanti, S. (2018). Evaluasi penggunaan inlis pada kantor arsip dan perpustakaan kabupaten gayo lues.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN A

HASIL WAWANCARA

Nama : Fajri
Jabatan : Staff IT

1. Pertanyaan : Pada tahun berapa sistem Integrated Library Sistem (INLIS) Lite di terapkan, dan apa tujuan diterapkan di Perpustakaan ini ?

Jawaban : Sistem Integrated Library Sistem (INLIS) Lite di terapkan di Perpustakaan Kabupaten Kampar mulai tahun 2014 dengan tujuan penerapan yaitu : untuk memudahkan kinerja petugas sehari-hari dan pelayanan Perpustakaan dengan mempermudah pengunjung untuk mendapat informasi dalam menemukan kembali informasi dengan secara cepat dan akurat.

2. Pertanyaan : Siapa saja pengguna dari sistem Integrated Library Sistem (INLIS) Lite ini ?

Jawaban : Super admin, 3 pegawai atau operator dan pengunjung.

3. Pertanyaan : Fitur pelayanan apa saja yang tersedia didalam sistem Integrated Library Sistem (INLIS) LITE ini ?

Jawaban : Back Office, Baca ditempat, Buku Tamu, Keanggotaan Online, Layanan Koleksi Digital, OPAC, Pendaftaran Anggota, Statistik dan Survey

4. Pertanyaan : Dari layanan yang ada, layanan apa saja yang digunakan oleh pengunjung ?

Jawaban : layanan yang digunakan oleh pengunjung yaitu modul Online Public Acces Control (OPAC) yang digunakan untuk mempermudah menemukan informasi koleksi yang di inginkan.

5. Pertanyaan : Bagaimana pengaruh penerapan sistem informasi perpustakaan terhadap pelayanan Perpustakaan ?

Jawaban : Dengan adanya *Online Public Acces Control* (OPAC) pelayanan dan proses mengolah data koleksi hingga penyimpanan menjadi lebih mudah.

6. Pertanyaan : Berapa biasanya jumlah pengunjung perhari ?

Jawaban : 100 kadang sampai 150 kalau saat ramainya

7. Pertanyaan : Adakah keluhan-keluhan dari pengguna terhadap layanan *Online Public Acces Control* (OPAC) ?

Jawaban : ada

- (a) Pengunjung tidak bisa melihat dokumen digital dari *Online Public Acces Control* (OPAC).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- (b) Segi tampilan terlihat kurang menarik.
 - (c) Ketika melakukan pencarian buku pada OPAC, pada sistem status pencarian buku dinyatakan tersedia namun ketika pengunjung mencari buku pada rak koleksi pengunjung tidak menemukan buku yang statusnya tersedia tersebut.
 - (d) Nomor rak buku yang tertera pada sistem tidak sesuai dengan yang tertera di rak buku.
 - (e) Kurangnya ketersediaan jumlah eksemplar buku pada perpustakaan untuk di pinjam membuat pengunjung kurang puas untuk meminjam buku diperpustakaan.
8. Pertanyaan :Apakah ada pengaruh penerapan layanan OPAC sebagai sistem pendukung pencarian bahan bacaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kampar ini ?
Jawaban : sangat berpengaruh tentunya karna dengan adanya OPAC sangat membantu dan mempermudah. jadi pengunjung tidak perlu kebingungan mencari buku.
9. Pertanyaan : Apa solusi dari pustakawan jika pengunjung tidak mengerti menggunakan OPAC ?
Jawaban : pengunjung biasanya bertanya kepada pustakawan mengenai buku yang akan dicari, kemudian pustawan menjelaskan dan memperkenalkan opac beserta fiturnya.
10. Pertanyaan : Apakah bapak ingin sistem layanan OPAC ini di pertahankan dengan keadaan sekarang atau di perbaharui ?
Jawaban : untuk saat ini sudah cukup, tetapi jika ada yang lebih bagus nanti kami perbaharui.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SURAT PERNYATAAN

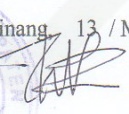

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Hasta Mayas
 Nim : 11553100652
 Jurusan : Sistem Informasi (UIN SULTAN SYARIF KASIM RIAU)
 Semester : VIII (DELAPAN)

Menerangkan telah melakukan wawancara mengenai **Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Integrated Library (INLIS) Lite Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kampar** untuk keperluan pengambilan data Tugas Akhir (TA). dengan narasumber :

Nama : FAJRI SALIM
 Jabatan : HOWORKER
 Hari / Tanggal : Senin, 13 Mei 2019
 Tempat Wawancara : Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kampar

Demikian surat ini dibuat dengan sebenar-benarnya sebagai bukti telah melakukan wawancara dan akan digunakan sebagaimana mestinya.

Bangkinang, 13 / Mei / 2019


 FAJRI SALIM
 Narasumber

Gambar A.1. Bukti Wawancara Pertama



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Nama : Nadiatul Husna

Jabatan : Mahasiswa

1. Pertanyaan : Apakah anda sering berkunjung ke Dinas perpustakaan dan kearsipan Kampar ?
Jawaban : jarang ,Jika ada tugas kuliah baru ke perpustakaan
2. Pertanyaan : Bagaimana kualitas layanan di dinas perpustakaan dan kearsipan Kabupaten Kampar ?
Jawaban : Bagus
3. Pertanyaan :Apakah anda pernah menggunakan opac ? Jawaban : pernah
4. Pertanyaan : Apakah petugas atau admin membimbing saat anda kesulitan dalam menggunakan layanan opac?
Jawaban : tidak
5. Pertanyaan : Apakah tersedia data dan koleksi pustaka yang ada di perpustakaan sesuai dengan kebutuhan anda?
Jawaban : kurang sesuai
6. Pertanyaan : Apakah ada petunjuk menggunakan opac?
Jawaban : tidak ada
7. Pertanyaan : Apakah kecepatan fasilitas hostpot memudahkan anda dalam mengakses opac?
Jawaban : sangat memudahkan
8. Pertanyaan : Apakah dengan adanya opac membuat layanan perpustakaan menjadi lebih cepat ?
Jawaban : lumayan
9. Pertanyaan : Apakah letak informasi buku pada opac sesuai dengan letak buku di rak?
Jawaban : kadang tidak sesuai
10. Pertanyaan : Apakah komputer yang disediakan oleh pihak perpustakaan untuk mengakses opac sudah cukup ?
Jawaban : kurang cukup karna terkadang antre
11. Pertanyaan : Apakah luas perpustakaan telah memadai dengan jumlah banyak nya pengunjung ?
Jawaban : kurang luas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

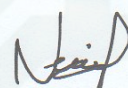
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

WAWANCARA PENGUNJUNG PERPUSTAKAAN

Nama : **Nadizatul Husna**
 Umur : **21**
 Pekerjaan : **Mahasiswi**

1. Apakah anda sering berkunjung ke Dinas perpustakaan dan kearsipan Kampar ?
2. Bagaimana kualitas layanan di dinas perpustakaan dan kearsipan Kabupaten Kampar ?
3. Apakah anda pernah menggunakan OPAC ?
4. Apakah petugas atau admin membimbing saat anda kesulitan dalam menggunakan layanan OPAC ?
5. Apakah tersedia data dan koleksi pustaka yang ada di perpustakaan sesuai dengan kebutuhan anda ?
6. Apakah ada petunjuk menggunakan OPAC ?
7. Apakah kecepatan fasilitas hotspot memudahkan anda dalam mengakses OPAC ?
8. Apakah dengan adanya OPAC membuat layanan perpustakaan menjadi lebih cepat ?
9. Apakah letak informasi buku pada OPAC sesuai dengan letak buku di rak ?
10. Apakah komputer yang disediakan oleh pihak perpustakaan untuk mengakses OPAC sudah cukup ?
11. Apakah luas perpustakaan telah memadai dengan jumlah banyak nya pengunjung ?

Bangkinang, Agustus 2020


 (Nadizatul Husna)

Gambar A.2. Bukti Wawancara Kedua



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islami University of Sultan Syarif Kasim Riau

Nama : Meri Kusmawati

Jabatan : Mahasiswa

1. Pertanyaan : Apakah anda sering berkunjung ke Dinas perpustakaan dan kearsipan Kampar ?
Jawaban : Sering
2. Pertanyaan : Bagaimana kualitas layanan di dinas perpustakaan dan kearsipan Kabupaten Kampar ?
Jawaban : Bagus
3. Pertanyaan : Apakah anda pernah menggunakan opac ?
Jawaban : pernah
4. Pertanyaan : Apakah petugas atau admin membimbing saat anda kesulitan dalam menggunakan layanan opac?
Jawaban : Dibantu
5. Pertanyaan : Apakah tersedia data dan koleksi pustaka yang ada di perpustakaan sesuai dengan kebutuhan anda?
Jawaban : sesuai
6. Pertanyaan : Apakah ada petunjuk menggunakan opac?
Jawaban : ada
7. Pertanyaan : Apakah kecepatan fasilitas hostpot memudahkan anda dalam mengakses opac?
Jawaban : Iya memudahkan
8. Pertanyaan : Apakah dengan adanya opac membuat layanan perpustakaan menjadi lebih cepat ?
Jawaban : Iya, lebih cepat
9. Pertanyaan : Apakah letak informasi buku pada opac sesuai dengan letak buku di rak?
Jawaban : sesuai
10. Pertanyaan : Apakah komputer yang disediakan oleh pihak perpustakaan untuk mengakses opac sudah cukup ?
Jawaban : belum
11. Pertanyaan : Apakah luas perpustakaan telah memadai dengan jumlah banyak nya pengunjung ?
Jawaban : iya, cukup memadai



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

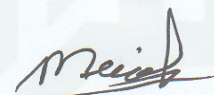
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

WAWANCARA PENGUNJUNG PERPUSTAKAAN

Nama : Meri Kusmawati
Umur : 22
Pekerjaan : Mahasiswa

1. Apakah anda sering berkunjung ke Dinas perpustakaan dan kearsipan Kampar ?
2. Bagaimana kualitas layanan di dinas perpustakaan dan kearsipan Kabupaten Kampar ?
3. Apakah anda pernah menggunakan OPAC ?
4. Apakah petugas atau admin membimbing saat anda kesulitan dalam menggunakan layanan OPAC ?
5. Apakah tersedia data dan koleksi pustaka yang ada di perpustakaan sesuai dengan kebutuhan anda ?
6. Apakah ada petunjuk menggunakan OPAC ?
7. Apakah kecepatan fasilitas hotspot memudahkan anda dalam mengakses OPAC ?
8. Apakah dengan adanya OPAC membuat layanan perpustakaan menjadi lebih cepat ?
9. Apakah letak informasi buku pada OPAC sesuai dengan letak buku di rak ?
10. Apakah komputer yang disediakan oleh pihak perpustakaan untuk mengakses OPAC sudah cukup ?
11. Apakah luas perpustakaan telah memadai dengan jumlah banyak nya pengunjung ?

Bangkinang, Agustus 2020


(Meri Kusmawati)

Gambar A.3. Bukti Wawancara Ketiga



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Nama : Alfitra Hidayatullah

Jabatan : Pelajar

1. Pertanyaan : Apakah anda sering berkunjung ke Dinas perpustakaan dan kearsipan Kampar ?
Jawaban : Sering
2. Pertanyaan : Bagaimana kualitas layanan di dinas perpustakaan dan kearsipan Kabupaten Kampar ?
Jawaban : Baik, ramah dan sopan
3. Pertanyaan : Apakah anda pernah menggunakan opac ?
Jawaban : pernah
4. Pertanyaan : Apakah petugas atau admin membimbing saat anda kesulitan dalam menggunakan layanan opac?
Jawaban : tidak, karna menggunakan opac sangat mudah dipahami
5. Pertanyaan : Apakah tersedia data dan koleksi pustaka yang ada di perpustakaan sesuai dengan kebutuhan anda?
Jawaban : tidak semua buku yang tersedia
6. Pertanyaan : Apakah ada petunjuk menggunakan opac?
Jawaban : ada
7. Pertanyaan : Apakah kecepatan fasilitas hostpot memudahkan anda dalam mengakses opac?
Jawaban : sangat memudahkan
8. Pertanyaan : Apakah dengan adanya opac membuat layanan perpustakaan menjadi lebih cepat ?
Jawaban : lumayan
9. Pertanyaan : Apakah letak informasi buku pada opac sesuai dengan letak buku di rak?
Jawaban : kadang tidak sesuai
10. Pertanyaan : Apakah komputer yang disediakan oleh pihak perpustakaan untuk mengakses opac sudah cukup ?
Jawaban : kurang cukup karna terkadang antre
11. Pertanyaan : Apakah luas perpustakaan telah memadai dengan jumlah banyak nya pengunjung ?
Jawaban : kurang luas



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

WAWANCARA PENGUNJUNG PERPUSTAKAAN

Nama : **Alfira Hidayatullah**
 Umur : **17**
 Pekerjaan : **Pelajar**

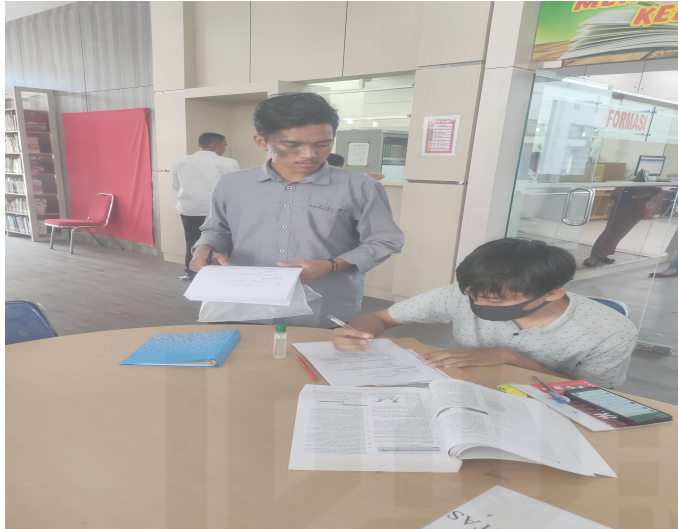
1. Apakah anda sering berkunjung ke Dinas perpustakaan dan kearsipan Kampar ?
2. Bagaimana kualitas layanan di dinas perpustakaan dan kearsipan Kabupaten Kampar ?
3. Apakah anda pernah menggunakan OPAC ?
4. Apakah petugas atau admin membimbing saat anda kesulitan dalam menggunakan layanan OPAC ?
5. Apakah tersedia data dan koleksi pustaka yang ada di perpustakaan sesuai dengan kebutuhan anda ?
6. Apakah ada petunjuk menggunakan OPAC ?
7. Apakah kecepatan fasilitas hotspot memudahkan anda dalam mengakses OPAC ?
8. Apakah dengan adanya OPAC membuat layanan perpustakaan menjadi lebih cepat ?
9. Apakah letak informasi buku pada OPAC sesuai dengan letak buku di rak ?
10. Apakah komputer yang disediakan oleh pihak perpustakaan untuk mengakses OPAC sudah cukup ?
11. Apakah luas perpustakaan telah memadai dengan jumlah banyak nya pengunjung ?

Bangkinang, Agustus 2020

(Alfira Hidayatullah)

Gambar A.4. Bukti Wawancara Keempat

LAMPIRAN B DOKUMENTASI



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di kecamatan Kuok, Kabupaten Kampar Provinsi Riau pada tanggal 23 November 1996 dari Ayahanda Hasbullah Malik (Alm) dan Ibunda Darnita (Alm), yang diberi nama Hasta Mayas. Penulis beralamatkan Dusun Kebun tengah RT/RW 002/008, Desa Empat Balai, Kecamatan Kuok, Kabupaten Kampar, Provinsi Riau. Penulis merupakan anak kedua dari dua bersaudara. Hp: +6282284633974 - E-mail: hasta.mayas@students.uin-suska.ac.id.



Riwayat Pendidikan dimulai dari SDN 001 Empat Balai tahun 2003-2009, SMP Negeri 1 Bangkinang Barat tahun 2009-2012, MAN Kuok tahun 2012-2015. Kemudian melanjutkan pendidikan pada tahun 2015 dengan mendaftar di jurusan Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dari tahun 2015.

Selama menjadi mahasiswa, peneliti pernah melaksanakan kerja praktek di SMKN 1 Kuok. Penulis juga mengikuti pengabdian kuliah kerja nyata (KKN) di desa Pematang Benteng, Kecamatan Batang Peranap, Kabupaten Indragiri Hulu. Dan pada Peneliti tugas akhir ini saya mengambil judul tentang "ANALISIS KUALITAS LAYANAN INTEGRATED LIBRARY SISTEM (INLIS) LITE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA".

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.